Tweede Kamer der Staten-Generaal 2

Vergaderjaar 2014–2015

29 282 Arbeidsmarktbeleid en opleidingen zorgsector

Nr. 228 BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 7 mei 2015

Agressie en geweld tegen professionals in de zorg is onacceptabel en moet worden teruggedrongen. Daarom heb ik in 2012 het Actieplan «Veilig werken in de zorg» opgesteld met de Minister van Veiligheid en Justitie, de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de sociale partners in de zorg[1]. Nog steeds haken nieuwe zorginstellingen aan bij de activiteiten van het Actieplan. De regionale bijeenkomsten worden druk bezocht en goed gewaardeerd. Instellingen willen duidelijk werk maken van een beter anti-agressiebeleid. Zo is er elk jaar veel animo voor de ondersteuningsregeling van het Actieplan. In totaal hebben al bijna zevenhonderd instellingen ondersteuning gekregen bij hun inzet tegen agressie. Helaas moeten er ook jaarlijkse tientallen aanmeldingen worden afgewezen wegens het grote aantal aanvragen. Om het Actieplan nog meer vaart te geven, stel ik in 2015 € 1 miljoen extra beschikbaar, bovenop de reeds begrote € 10 miljoen van 2012 tot en met 2015[2].

Sociale partners hebben voorstellen gedaan voor de intensivering van het Actieplan in 2015. Ze stellen voor de extra middelen voor het merendeel in te zetten voor de ondersteuningsregeling Veilig Werken in de Zorg (€ 740.000). In 2015 kunnen we zo ruim zeventig extra instellingen helpen om een verbeterslag te maken in hun anti-agressiebeleid. Ook maakt deze extra budgettaire ruimte het mogelijk dat de sector Maatschappelijk Opvang kan aansluiten bij de regeling, naar aanleiding van signalen over toenemende behoefte aan aanvullende maatregelen tegen agressie in die sector. Hiermee wordt ook voldaan aan de toezegging van de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport hierover[3]. Als overige doelen van de impuls is gekozen voor meer regionale bijeenkomsten, een groot landelijk symposium in het najaar en het inzetten van verbeteracties in de juridische aanpak van agressie en geweld door zorginstellingen.

---

[1] Kamerstuk 29 282, nr. 150
[2] Kamerstuk 29 282, nr. 181
[3] Aanhangsel Handelingen II 2014/15, nr. 2022

kst-29282-228
ISSN 0921 - 7371
’s-Gravenhage 2015

Graag deel ik twee inspirerende voorbeelden van zorginstellingen die met hulp van het Actieplan Veilig Werken in de Zorg een sterke impuls hebben gegeven aan hun aanpak van agressie.

Prisma

Prisma biedt zorg en ondersteuning aan ruim 2100 mensen met een (verstandelijke) beperking in Noord-Brabant. Vrijheid, zelfredzaamheid en participeren in de samenleving staan daarbij hoog in het vaandel. Deze vrijheid leidt echter ook tot meer veiligheidsrisico's voor medewerkers. Soms raken cliënten die meedraaien in de maatschappij gefrustreerd en uiten ze dit in agressief gedrag.
Er was actie nodig om de nieuwe werkwijze veilig te kunnen uitvoeren. Een belangrijke stap was dat de Raad van Bestuur van Prisma zich duidelijk uitsprak tegen agressie: Agressie is altijd uit den boze. Het is er wel, maar we beschouwen het niet meer als normaal. We accepteren het niet meer. Dit komt terug in de agressietrainingen voor medewerkers. Daarnaast is onder andere een registratiesysteem voor incidenten opgezet. Een melding komt met één druk op de knop bij de teamleider en bij het MIC-team (Melding Incidenten Cliënten) binnen. Het MIC-team begint elke ochtend met deze meldingen na te kijken. Op een zogenaamde prioriteitsmelding reageren ze direct door bijvoorbeeld de inzet van het opvangteam voor de medewerker, maar mogelijk ook een melding bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg of bij de Inspectie SZW. Daarnaast onderzoekt Prisma ook altijd waar de agressie vandaan komt, zodat ze kunnen leren van incidenten.
Bij ernstige incidenten onderneemt Prisma ook stappen richting cliënten, bijvoorbeeld het doen van aangifte. Dat kan dankzij het kabinet op naam van de organisatie (ook wel aangifte op nummer genoemd). Bij Prisma hoeft de medewerker nooit meer zelf aangifte te doen.

Radboudumc

Het Universitair Medisch Centrum Radboudumc in Nijmegen merkte dat cliënten, familieleden en bezoekers zich vaker agressiever gedroegen naar verpleegkundigen en artsen. Radboudumc zette daarom sterk in op het aanbieden van trainingen voor haar medewerkers. Deze trainingen maakten medewerkers meer bewust en weerbaarder en boden concrete vaardigheden tegen agressie. Met e-learning – een serious game – kon de instelling het theoretische deel van de tweedaagse training op een slimme manier aanbieden aan haar zorgverleners.
De game plaatst spelers in verschillende situaties waar ze moeten omgaan met bijvoorbeeld gefrustreerde patiënten en klagende familieleden. Het spel is interactief, je kunt bijvoorbeeld je eigen dialogen toevoegen. De tijdsinvestering die medewerkers moeten leveren voor de training is met de game omlaag gegaan. Het sluit aan bij een jongere generatie die gewend is te leren door zelf aan de slag te gaan, op een zelfgekozen moment. Nu hebben zeshonderd medewerkers met de game gewerkt. Volgens het Radboudumc zijn de resultaten van de trainingen al meteen zichtbaar in de trainingen zelf, maar vooral op de werkvloer. Veel trainen heeft geleid tot meer toepassing van de-escalerend gedrag door het personeel. Volgens het Radboudumc zijn alleen trainingen voor medewerkers echter niet genoeg. Een succesvolle aanpak tegen agressie vraagt constante aandacht en investeringen.

Bovenstaande voorbeelden betreffen slechts twee van de circa zevenhonderd instellingen die, mede dankzij het Actieplan Veilig werken in de zorg, zelf concrete stappen hebben gezet tegen agressie op de werkvloer. Met de extra impuls voor het Actieplan wil ik nog meer organisaties in

staat stellen om agressie terug te dringen. Dit is van groot belang. Zorgverleners verdienen een veilige werkplek en bescherming als ze te maken krijgen met agressie en geweld.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
E.I. Schippers